

Detección, análisis de necesidades, y definición de objetivos

Operación Estadística “Consumo de Agua Potable”

Abril 2023 - marzo 2024

El presente documento se presenta como una reseña que consolida el desarrollo de los ejercicios de identificación de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable, y describe los elementos y criterios tenidos en cuenta para la priorización de necesidades y la definición de objetivos de la Operación Estadística de Consumo de Agua Potable, producida de acuerdo con el Plan Estadístico Institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y de conformidad con la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000: 2020.

1. Instrumentos para la detección de necesidades

Fueron empleados distintos mecanismos de consulta de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable. Estos mecanismos también fueron orientados a la confirmación de las necesidades existentes, las cuales motivaron la ejecución de los procesos de producción estadística en las anteriores iteraciones, y que no tuvieron fundamento en la norma técnica NTC PE 1000:2020. Los instrumentos empleados son descritos a continuación.

a. Marco normativo

En primera instancia la operación estadística está orientada al aporte de información estadística para la definición de políticas públicas dirigidas a la gestión del recurso hídrico y la optimización de la gestión pública alrededor de este. En este sentido, las necesidades de información de consumo de agua potable están direccionadas al cumplimiento de las funciones misionales de las entidades reguladoras generadoras de política pública en el sector de APSB. Así pues, los principales usuarios de los resultados de la operación estadística se encuentran identificados, por una parte, en la estructura del sector que se encuentra definida por disposiciones de la Constitución política de 1991, y la Ley 142 de 1994¹, y por otra parte, por las responsabilidades otorgadas a las diferentes entidades mediante disposiciones normativas. Entre estas se destaca la responsabilidad atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para establecer, administrar, mantener y operar un Sistema Único de Información (SUI) que se caracteriza, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia para el sector de servicios públicos domiciliarios del país; y, en consecuencia, el documento CONPES 3168 de 2002 estableció las estrategias para el diseño y adopción del referido sistema.

¹ Mediante la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

b. Derechos de petición

De otro lado, en el ejercicio de las funciones de resolver recursos, informar y dar conceptos, asignadas a la SSPD (Artículo 79, Ley 142 de 1994), son incorporados en este análisis los derechos de petición realizados por la ciudadanía, entidades y organizaciones, y usuarios de servicios públicos, que aluden a información respecto de los consumos de agua potable en el país.

En relación con los derechos de petición que solicitan información relacionada con el consumo de agua potable entre abril 2023 a marzo 2024, se tramitaron en la SSPD cuatro radicados de entrada y salida, de requerimientos de información de consumo desagregada a nivel municipal y a nivel de áreas de prestación en los contextos urbanos con temporalidad mensual e histórica.

c. Reuniones con expertos

Para esta instancia de detección y análisis de necesidades, se realizó una reunión concertada con expertos del sector en la temática de la operación estadística, cuyo propósito fue la socialización, confirmación y priorización de las necesidades de información. El escenario para esta reunión fue la Mesa de Indicadores del sector de APSB, la cual está integrada por entidades y organizaciones del sector.

Así mismo al interior de la entidad se realizan reuniones con el fin de revisar el diseño de la operación estadística y detectar nuevas necesidades de información por parte del comité de expertos constituido en el marco del proceso estadística.

d. Peticiones Quejas y Recursos dirigidos por los suscriptores -PQR's

En cuanto a las Peticiones, Quejas y Recursos que los prestadores reciben de parte de los suscriptores y reportan al SUI, durante la vigencia abril 2023 a marzo 2024 el 69 % de las reclamaciones por parte de los suscriptores del servicio público de acueducto, fueron por causal de facturación, de las cuales la mayoría fueron por "inconformidad con la medición", aspecto que tiene una estrecha relación con los volúmenes de agua consumidos y facturados.

e. Encuesta

Con el propósito de abordar el ejercicio de detección de necesidades a través de un mecanismo concreto y confirmar aquellas ya identificadas, se diseñó la "*Encuesta para la identificación de necesidades de información estadística asociada al Consumo de Agua Potable*", dirigida a los usuarios de la información estadística, y mediante la cual, además de identificar las fechas oportunas para la publicación de resultados, es posible comunicar y validar los objetivos de la operación estadística, así como confirmar y actualizar las necesidades de información que manifiesten los usuarios. Esta viene siendo divulgada permanentemente y tuvo como fecha de cierre el 31 de marzo de 2024.

La citada encuesta puede ser consultada y diligenciada mediante el siguiente enlace:

<https://forms.gle/uomHZ1GVyGgTT7p8>

2. Consolidación de necesidades

Habiendo implementado los instrumentos descritos anteriormente fueron identificadas y confirmadas necesidades de información estadística acuerdo con los alcances normativos, temáticos, misionales, y de recursos. A continuación, son destacadas las necesidades de mayor relevancia y con mayor ocurrencia:

- Atención de los requisitos legales vigentes
- Información de consumo de todo el territorio nacional
- Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- Información de consumo de determinado territorio o región
- Información de consumo a escala mensual
- Información disponible para uso ocasional
- Información de consumo por estratos
- Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia
- Información útil para análisis de política pública
- Información útil para propósitos regulatorios
- Información útil para propósitos particulares

Una vez revisados los resultados de la encuesta de necesidades, PQR's y derechos de petición; así como los temas tratados en las reuniones con expertos se identificaron nuevas necesidades respecto a la iteración anterior, siendo estas:

- Información sobre el promedio Nacional del porcentaje de pérdidas de agua en nuestras redes de acueducto.
- Módulos de consumo de agua potable

3. Priorización de necesidades

El ejercicio de priorización de necesidades involucra tres criterios de priorización que analizados de manera conjunta permiten determinar las necesidades prioritarias.

- **Cantidad de ocurrencias en la detección de las necesidades.** Las necesidades que sean manifiestas mayor cantidad de veces tendrán prioridad sobre las demás.
- **Factibilidad de atención de la necesidad.** De acuerdo con las limitaciones existentes, no serán priorizadas aquellas necesidades que no resulten factibles de atender.
- **Obligatoriedad de la necesidad.** Serán priorizadas aquellas necesidades cuya atención sea de obligatorio cumplimiento en el marco de la gestión en el sector de APSB.

La siguiente tabla se presenta como herramienta de análisis y priorización según los criterios anteriormente señalados.

Necesidad	Cantidad de ocurrencias	Factibilidad	Obligatoriedad
Atención de los requisitos legales vigentes	4	Si	Si
Información de consumo de todo el territorio nacional	5	Condicionado al reporte de los prestadores	Si
Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación	1	Si	Si
Información de consumo de determinado territorio o región	5	Si	Si
Información de consumo a escala mensual	1	Si	Si
Información disponible para uso ocasional	8	Si	No
Información de consumo por estratos	1	Si	Si
Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia	8	No	No
Información útil para análisis de política pública	3	Si	No
Información útil para propósitos regulatorios	3	Si	No
Información útil para propósitos particulares	7	Si	No
Información sobre el promedio Nacional del porcentaje de pérdidas de agua en nuestras redes de acueducto.	1	Si	No
Módulos de consumo de agua potable	1	Si	No

Aquellas necesidades con más ocurrencias, factibles y obligatorias, tuvieron predominancia sobre las demás necesidades, así mismo se consolidaron necesidades con afinidad o similitud, por lo anterior se tuvo como resultado la siguiente priorización:

- a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
- b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.
- c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública en materia de regulación del servicio de acueducto.
- d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.

4. Necesidades no consideradas

En relación con las necesidades de información estadística no consideradas en el ejercicio de priorización, a continuación, se presentan elementos justificativos que sustentan la no consideración de estas necesidades en el proceso de producción estadística.

- *Información sobre el promedio Nacional del porcentaje de pérdidas de agua en nuestras redes de acueducto.*

La regulación económica incorpora la medición del indicador de pérdidas de agua distribuida mediante los sistemas de acueducto y a pesar que dicha estimación incluye el consumo, el porcentaje de pérdidas no es un indicador estimado dentro del proceso estadístico, ya que, su estimación se realiza como parte del desarrollo del Informe Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado elaborado por la entidad anualmente.

- *Módulos de consumo de agua potable*

De acuerdo con los indicadores estimados en el proceso estadístico y dentro de las funciones de la entidad no se cuenta con la información solicitada; adicionalmente la estimación de los módulos de consumos de agua potable no está incluida en la reglamentación vigente.

5. Definición de objetivos

Conforme al requisito establecido en la norma NTC PE 1000:2020 en el numeral 5.4.2 literal a), los objetivos definidos para la operación estadística en su iteración 2023-2024 se corresponden y relacionan directamente con las necesidades priorizadas conforme a las consideraciones descritas anteriormente. En este sentido se relacionan a continuación los objetivos que orientan el proceso estadístico para la operación estadística de consumo de agua potable en la iteración señalada.

Necesidad Priorizada	Objetivo
a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.	Producir información estadística de consumo promedio y consumo total a nivel

	de área de prestación, municipio, departamento y país.
b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.	Consolidar información estadística en escala mensual, semestral, y anual, disponible de manera oportuna para aprovechamiento periódico y ocasional.
c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública.	Presentar insumos orientados al análisis de comportamientos del consumo y la demanda de agua en las unidades de análisis de estratos, meses, y zonas de prestación, para el ejercicio de acciones de Gobierno, enfocadas en la vigilancia, planeación, formulación de política pública, regulación, investigación, y otras inherentes al sector de APSB.
d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.	Difundir bases de datos de consumos de agua potable, como insumos para la generación de indicadores regulatorios o indicadores complementarios, requeridos por entidades y actores del sector APSB.

Una vez implementada la metodología de determinación de objetivos, se resalta que estos corresponden a los presentados en la vigencia anterior, lo cual implica que no se realizarán ajustes al diseño de la operación y son mantenidas las necesidades priorizadas vigentes.

Detección, análisis de necesidades, y definición de objetivos

Operación Estadística “Consumo de Agua Potable”

Abril 2022 - marzo 2023

El presente documento se presenta como una reseña que consolida el desarrollo de los ejercicios de identificación de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable, y describe los elementos y criterios tenidos en cuenta para la priorización de necesidades y la definición de objetivos de la Operación Estadística de Consumo de Agua Potable, producida de acuerdo con el Plan Estadístico Institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y de conformidad con la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000: 2020.

1. Instrumentos para la detección de necesidades

Fueron empleados distintos mecanismos de consulta de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable. Estos mecanismos también fueron orientados a la confirmación de las necesidades existentes, las cuales motivaron la ejecución de los procesos de producción estadística en las anteriores iteraciones, y que no tuvieron fundamento en la norma técnica NTC PE 1000:2020. Los instrumentos empleados son descritos a continuación.

a. Marco normativo

En primera instancia la operación estadística está orientada al aporte de información estadística para la definición de políticas públicas dirigidas a la gestión del recurso hídrico y la optimización de la gestión pública alrededor de este. En este sentido, las necesidades de información de consumo de agua potable están direccionadas al cumplimiento de las funciones misionales de las entidades reguladoras generadoras de política pública en el sector de APSB. Así pues, los principales usuarios de los resultados de la operación estadística se encuentran identificados, por una parte, en la estructura del sector que se encuentra definida por disposiciones de la Constitución política de 1991, y la Ley 142 de 1994², y por otra parte, por las responsabilidades otorgadas a las diferentes entidades mediante disposiciones normativas. Entre estas se destaca la responsabilidad atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para establecer, administrar, mantener y operar un Sistema Único de Información (SUI) que se caracteriza, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia para el sector de servicios públicos domiciliarios del país; y, en consecuencia, el documento CONPES 3168 de 2002 estableció las estrategias para el diseño y adopción del referido sistema.

² Mediante la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

b. Derechos de petición

De otro lado, en el ejercicio de las funciones de resolver recursos, informar y dar conceptos, asignadas a la SSPD (Artículo 79, Ley 142 de 1994), son incorporados en este análisis los derechos de petición realizados por la ciudadanía, entidades y organizaciones, y usuarios de servicios públicos, que aluden a información respecto de los consumos de agua potable en el país.

En relación con los derechos de petición que solicitan información relacionada con el consumo de agua potable entre abril 2022 a marzo 2023, se tramitaron en la SSPD dos radicados de entrada y salida, de requerimientos de información de consumo desagregada a nivel municipal y a nivel de áreas de prestación en los contextos urbanos y rurales con temporalidad anual, mensual e histórica.

c. Reuniones con expertos

Para esta instancia de detección y análisis de necesidades, se realizó una reunión concertada con expertos del sector en la temática de la operación estadística, cuyo propósito es la socialización, confirmación y priorización de las necesidades de información. El escenario para esta reunión fue la Mesa de Gestión Eficiente de la información del sector de APSB, la cual está integrada por entidades y organizaciones del sector.

Así mismo al interior de la entidad se realizan reuniones con el fin de revisar el diseño de la operación, por parte del comité de expertos constituido en el marco de la operación estadística.

d. Peticiones Quejas y Recursos dirigidos por los suscriptores -PQR's

En cuanto a las Peticiones, Quejas y Recursos que los prestadores reciben de parte de los suscriptores y reportan al SUI, durante la vigencia abril 2022 a marzo 2023 el 69 % de las reclamaciones por parte de los suscriptores del servicio público de acueducto, fueron por causal de facturación, de las cuales la mayoría fueron por "inconformidad con la medición", aspecto que tiene una estrecha relación con los volúmenes de agua consumidos y facturados.

e. Encuesta

Con el propósito de abordar el ejercicio de detección de necesidades a través de un mecanismo concreto y confirmar aquellas ya identificadas, se diseñó la "*Encuesta para la identificación de necesidades de información estadística asociada al Consumo de Agua Potable*", dirigida a los usuarios de la información estadística, y mediante la cual, además de identificar las fechas oportunas para la publicación de resultados, es posible comunicar y validar los objetivos de la operación estadística, así como confirmar y actualizar las necesidades de información que manifiesten los usuarios. Esta viene siendo divulgada permanentemente y tuvo como fecha de cierre el 31 de marzo de 2023.

La citada encuesta puede ser consultada y diligenciada mediante el siguiente enlace:

<https://forms.gle/uomHZ1GVyGgTT7p8>

2. Consolidación de necesidades

Habiendo implementado los instrumentos descritos anteriormente fueron identificadas y confirmadas necesidades de información estadística acuerdo con los alcances normativos, temáticos, misionales, y de recursos. A continuación, son destacadas las necesidades de mayor relevancia y con mayor ocurrencia:

- Atención de los requisitos legales vigentes
- Información de consumo de todo el territorio nacional
- Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- Información de consumo de determinado territorio o región
- Información de consumo a escala mensual
- Información disponible para uso ocasional
- Información de consumo por estratos
- Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia
- Información útil para análisis de política pública
- Información útil para propósitos regulatorios
- Información útil para propósitos particulares

Una vez revisados los resultados de la encuesta de necesidades, PQR's y derechos de petición; así como los temas tratados en las reuniones con expertos no se identificaron nuevas necesidades respecto a la iteración anterior.

3. Priorización de necesidades

El ejercicio de priorización de necesidades involucra tres criterios de priorización que analizados de manera conjunta permiten determinar las necesidades prioritarias.

- **Cantidad de ocurrencias en la detección de las necesidades.** Las necesidades que sean manifiestas mayor cantidad de veces tendrán prioridad sobre las demás.
- **Factibilidad de atención de la necesidad.** De acuerdo con las limitaciones existentes, no serán priorizadas aquellas necesidades que no resulten factibles de atender.
- **Obligatoriedad de la necesidad.** Serán priorizadas aquellas necesidades cuya atención sea de obligatorio cumplimiento en el marco de la gestión en el sector de APSB.

La siguiente tabla se presenta como herramienta de análisis y priorización según los criterios anteriormente señalados.

Necesidad	Cantidad de ocurrencias	Factibilidad	Obligatoriedad
-----------	-------------------------	--------------	----------------

Atención de los requisitos legales vigentes	2	Si	Si
Información de consumo de todo el territorio nacional	6	Condicionado al reporte de los prestadores	Si
Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación	13	Si	Si
Información de consumo de determinado territorio o región	49	Si	Si
Información de consumo a escala mensual	1	Si	Si
Información disponible para uso ocasional	37	Si	No
Información de consumo por estratos	2	Si	Si
Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia	31	No	No
Información útil para análisis de política pública	40	Si	No
Información útil para propósitos regulatorios	17	Si	No
Información útil para propósitos particulares	12	Si	No

Aquellas necesidades con más ocurrencias, factibles y obligatorias, tuvieron predominancia sobre las demás necesidades, así mismo se consolidaron necesidades con afinidad o similitud, por lo anterior se tuvo como resultado la siguiente priorización:

- a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
- b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.
- c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública en materia de regulación del servicio de acueducto.

d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.

4. Necesidades no consideradas

En relación con las necesidades de información estadística identificados en los diferentes instrumentos y en los espacios con expertos internos e intersectoriales no se identificaron nuevas necesidades respecto a la iteración anterior por lo cual todas las necesidades fueron consideradas.

5. Definición de objetivos

Conforme al requisito establecido en la norma NTC PE 1000:2020 en el numeral 5.4.2 literal a), los objetivos definidos para la operación estadística en su iteración 2023-2024 se corresponden y relacionan directamente con las necesidades priorizadas conforme a las consideraciones descritas anteriormente. En este sentido se relacionan a continuación los objetivos que orientan el proceso estadístico para la operación estadística de consumo de agua potable en la iteración señalada.

Necesidad Priorizada	Objetivo
a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.	Producir información estadística de consumo promedio y consumo total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.	Consolidar información estadística en escala mensual, semestral, y anual, disponible de manera oportuna para aprovechamiento periódico y ocasional.
c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública.	Presentar insumos orientados al análisis de comportamientos del consumo y la demanda de agua en las unidades de análisis de estratos, meses, y zonas de prestación, para el ejercicio de acciones de Gobierno, enfocadas en la vigilancia, planeación, formulación de política pública, regulación, investigación, y otras inherentes al sector de APSB.
d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.	Difundir bases de datos de consumos de agua potable, como insumos para la generación de indicadores regulatorios o indicadores complementarios, requeridos por entidades y actores del sector APSB.

Una vez implementada la metodología de determinación de objetivos, se resalta que estos corresponden a los presentados en la vigencia anterior, lo cual implica que no se realizarán ajustes al diseño de la operación y son mantenidas las necesidades priorizadas vigentes.

Detección, análisis de necesidades, y definición de objetivos

Operación Estadística “Consumo de Agua Potable”

Iteración 2021-2022

El presente documento se presenta como una reseña que consolida el desarrollo de los ejercicios de identificación de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable, y describe los elementos y criterios tenidos en cuenta para la priorización de necesidades y la definición de objetivos de la Operación Estadística de Consumo de Agua Potable, producida de acuerdo con el Plan Estadístico Institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y de conformidad con la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000: 2020.

1. Instrumentos para la detección de necesidades

Fueron empleados distintos mecanismos de consulta de necesidades de información estadística al consumo de agua potable. Estos mecanismos también fueron orientados a la confirmación de las presuntas necesidades existentes, las cuales motivaron la ejecución de los procesos de producción estadística que anteceden a la iteración en cuestión, y que no tuvieron fundamento en la norma técnica NTC PE 1000:2020. Los instrumentos empleados son descritos a continuación.

a. Marco normativo

En primera instancia la operación estadística está orientada al aporte de información estadística para la definición de políticas públicas dirigidas a la gestión del recurso hídrico y la optimización de la gestión pública alrededor de este. En este sentido, las necesidades de información de consumo de agua potable están direccionadas al cumplimiento de las funciones misionales de las entidades reguladoras generadoras de política pública en el sector de APSB. Así pues, los principales usuarios de los resultados de la operación estadística se encuentran identificados, por una parte, en la estructura del sector que se encuentra definida por disposiciones de la Constitución política de 1991, y la Ley 142 de 1994³, y por otra parte, por las responsabilidades otorgadas a las diferentes entidades mediante disposiciones normativas. Entre estas se destaca la responsabilidad atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para establecer, administrar, mantener y operar un Sistema Único de Información (SUI) que se caracteriza, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia para el sector de servicios públicos domiciliarios del país; y, en consecuencia,

³ Mediante la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

el documento CONPES 3168 de 2002 estableció las estrategias para el diseño y adopción del referido sistema.

b. Derechos de petición

De otro lado, en el ejercicio de las funciones de resolver recursos, informar y dar conceptos, asignadas a la SSPD (Artículo 79, Ley 142 de 1994), son incorporados en este análisis los derechos de petición realizados por los prestadores de servicios públicos en el SUI, y los derechos de petición que aluden a información respecto de los consumos de agua potable en el país.

En relación con los derechos de petición que solicitan información de consumos de agua potable, entre 2021 y 2022 se recibieron en la SSPD tres solicitudes de información de desagregación a nivel municipal y de áreas de prestación en los contextos urbanos con temporalidad por lo menos mensual e histórica.

c. Reuniones con expertos

Para esta instancia de detección y análisis de necesidades, se realizaron reuniones concertadas con expertos del sector en la temática de la operación estadística, cuyo propósito es la información, confirmación y priorización de las necesidades de información. Los escenarios para estas reuniones son la Mesa de Gestión Eficiente de la Información -MGEI- del sector de APSB, y la Submesa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de la Mesa de Estadística de Servicios Públicos; todas integradas por entidades y organizaciones del sector de APSB.

Así mismo al interior de la entidad se realizó una reunión con el fin de revisar el diseño de la operación, por parte del comité de expertos constituido en el marco de la operación estadística.

d. Peticiones Quejas y Recursos dirigidos por los suscriptores -PQR's

En cuanto a las Peticiones, Quejas y Recursos dirigidos por los prestadores, durante la vigencia analizada el 87 % de las reclamaciones por parte de los suscriptores del servicio público de acueducto, fueron por causal de facturación.

e. Encuesta

Con el propósito de abordar el ejercicio de detección de necesidades a través de un mecanismo concreto y confirmar aquellas ya identificadas, se diseñó la "Encuesta para la identificación de necesidades de información estadística asociada al Consumo de Agua Potable", dirigida a los usuarios de la información estadística, y mediante la cual, además de identificar las fechas oportunas para la publicación de resultados, es posible comunicar y validar los objetivos de la operación estadística, así como confirmar y actualizar las necesidades de información que manifiesten los usuarios. Esta viene siendo divulgada permanentemente y tuvo como fecha de cierre el 27 de marzo de 2023.

La citada encuesta puede ser consultada y diligenciada mediante el siguiente enlace:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCSpX0HBqMKr1WTFB_GS7hgx1KNnvtFZkIUsp2LrWOOsWsew/viewform.

2. Consolidación de necesidades

Habiendo implementado los instrumentos descritos anteriormente fueron identificadas y confirmadas necesidades de información estadística acuerdo con los alcances normativos, temáticos, misionales, y de recursos. A continuación, son destacadas las necesidades de mayor relevancia y con mayor ocurrencia:

- Atención de los requisitos legales vigentes
- Información de curvas de consumo horario
- Información de consumo de todo el territorio nacional
- Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- Información de consumo de determinado territorio o región
- Información de consumo a escala mensual
- Información disponible para uso ocasional
- Información de consumo por estratos
- Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia
- Información útil para análisis de política pública
- Información útil para propósitos regulatorios
- Información útil para propósitos particulares
- Articular la nomenclatura de suscriptores con nomenclatura IGAC de predios

Una vez revisados los resultados de la encuesta de necesidades, PQR's y derechos de petición; así como los temas tratados en las reuniones con expertos se identificaron nuevas necesidades respecto a la iteración anterior, siendo estas:

- Información de curvas de consumo horario
- Publicación año vencido entre marzo y junio
- Articular la nomenclatura de suscriptores con nomenclatura IGAC de predios

3. Priorización de necesidades

El ejercicio de priorización de necesidades involucra tres criterios de priorización que analizados de manera conjunta permiten determinar las necesidades prioritarias.

- **Cantidad de ocurrencias en la detección de las necesidades.** Las necesidades que sean manifiestas mayor cantidad de veces tendrán prioridad sobre las demás.
- **Factibilidad de atención de la necesidad.** De acuerdo con las limitaciones existentes, no serán priorizadas aquellas necesidades que no resulten factibles de atender.
- **Obligatoriedad de la necesidad.** Serán priorizadas aquellas necesidades cuya atención sea de obligatorio cumplimiento en el marco de la gestión en el sector de APSB.

La siguiente tabla se presenta como herramienta de análisis y priorización según los criterios anteriormente señalados.

Necesidad	Cantidad de ocurrencias	Factibilidad	Obligatoriedad
Atención de los requisitos legales vigentes	1	Si	Si
Información de curvas de consumo horario	1	No	No
Información de consumo de todo el territorio nacional	10	Condicionado al reporte de los prestadores	Si
Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación	18	Si	Si
Información de consumo de determinado territorio o región	3	Si	Si
Información de consumo a escala mensual	23	Si	Si
Información disponible para uso ocasional	28	Si	No
Información de consumo por estratos	3	Si	Si
Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia	34	No	No
Información útil para análisis de política pública	32	Si	No
Información útil para propósitos regulatorios	12	Si	No
Información útil para propósitos particulares	15	Si	No
Articular la nomenclatura de suscriptores con nomenclatura IGAC de predios	1	No	No

Aquellas necesidades con más ocurrencias, factibles y obligatorias, tuvieron predominancia sobre las demás necesidades, así mismo se consolidaron necesidades con afinidad o similitud, por lo anterior se tuvo como resultado la siguiente priorización:

- a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
- b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.
- c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública en materia de regulación del servicio de acueducto.
- d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.

4. Necesidades no consideradas

En relación con las necesidades de información estadística no consideradas en el ejercicio de priorización, a continuación, se presentan elementos justificativos que sustentan el desconocimiento de estas necesidades en el proceso de producción estadística.

Información de curvas de consumo horario. De acuerdo con la reglamentación vigente el prestador debe realizar el cargue de la información a escala mensual, el cargue de información puede realizarse una vez vencido el mes de reporte. Esta condición representa un impedimento para la difusión de información de curvas de consumo horario.

Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia. De acuerdo con las fases del proceso estadístico y los procedimientos necesarios para la producción de información estadística, resulta inviable emplear tres meses para la ejecución del proceso estadístico bajo los lineamientos de la norma NTC PE 1000:2020.

Articular la nomenclatura de suscriptores con nomenclatura IGAC de predios. De acuerdo con la reglamentación vigente el cargue de información debe realizarse en términos de área de prestación, por lo cual no es posible realizar la articulación solicitada; adicionalmente la necesidad no es obligatoria, ni factible.

5. Definición de objetivos

Conforme al requisito establecido en la norma NTC PE 1000:2020 en el numeral 5.4.2 literal a), los objetivos definidos para la operación estadística en su iteración 2021-2022 se corresponden y relacionan directamente con las necesidades priorizadas conforme a las consideraciones descritas anteriormente. En este sentido se relacionan a continuación los objetivos que orientan el proceso estadístico para la operación estadística de consumo de agua potable en la iteración señalada.

Necesidad Priorizada	Objetivo
----------------------	----------

a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.	Producir información estadística de consumo promedio y consumo total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.	Consolidar información estadística en escala mensual, semestral, y anual, disponible de manera oportuna para aprovechamiento periódico y ocasional.
c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública.	Presentar insumos orientados al análisis de comportamientos del consumo y la demanda de agua en las unidades de análisis de estratos, meses, y zonas de prestación, para el ejercicio de acciones de Gobierno, enfocadas en la vigilancia, planeación, formulación de política pública, regulación, investigación, y otras inherentes al sector de APSB.
d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.	Difundir bases de datos de consumos de agua potable, como insumos para la generación de indicadores regulatorios o indicadores complementarios, requeridos por entidades y actores del sector APSB.

Una vez implementada la metodología de determinación de objetivos, se resalta que estos corresponden a los presentados en la vigencia anterior, lo cual implica que no se realizarán ajustes al diseño de la operación.

Detección, análisis de necesidades, y definición de objetivos

Operación Estadística “Consumo de Agua Potable”

Iteración 2020-2021

El presente documento se presenta como una reseña que consolida el desarrollo de los ejercicios de identificación de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable, y describe los elementos y criterios tenidos en cuenta para la priorización de necesidades y la definición de objetivos de la Operación Estadística de Consumo de Agua Potable, producida de acuerdo con el Plan Estadístico Institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y de conformidad con la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000: 2020.

1. Instrumentos para la detección de necesidades

Fueron empleados distintos mecanismos de consulta de necesidades de información estadística al consumo de agua potable. Estos mecanismos también fueron orientados a la confirmación de las presuntas necesidades existentes, las cuales motivaron la ejecución de los procesos de producción estadística que anteceden a la iteración en cuestión, y que no tuvieron fundamento en la norma técnica NTC PE 1000:2020. Los instrumentos empleados son descritos a continuación.

b. Marco normativo

En primera instancia la operación estadística está orientada al aporte de información estadística para la definición de políticas públicas dirigidas a la gestión del recurso hídrico y la optimización de la gestión pública alrededor de este. En este sentido, las necesidades de información de consumo de agua potable están direccionadas al cumplimiento de las funciones misionales de las entidades reguladoras generadoras de política pública en el sector de APSB. Así pues, los principales usuarios de los resultados de la operación estadística se encuentran identificados, por una parte, en la estructura del sector que se encuentra definida por disposiciones de la Constitución política de 1991, y la Ley 142 de 1994⁴, y por otra parte, por las responsabilidades otorgadas a las diferentes entidades mediante disposiciones normativas. Entre estas se destaca la responsabilidad atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para establecer, administrar, mantener y operar un Sistema Único de Información (SUI) que se caracteriza, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia para el sector de servicios públicos domiciliarios del país; y, en consecuencia, el documento CONPES 3168 de 2002 estableció las estrategias para el diseño y adopción del referido sistema.

⁴ Mediante la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

c. Derechos de petición

De otro lado, en el ejercicio de las funciones de resolver recursos, informar y dar conceptos, asignadas a la SSPD (Artículo 79, Ley 142 de 1994), son incorporados en este análisis las PQR's que reportan los prestadores de servicios públicos en el SUI, y los derechos de petición que aluden a información respecto de los consumos de agua potable en el país.

En cuanto a la PQR's reportadas por los prestadores, durante la vigencia 2019 el 91% de las reclamaciones por parte de los suscriptores del servicio público de acueducto, fueron por causal de facturación, mientras que en el primer trimestre del 2020 esta cifra fue del 89%. La mayor parte de estas reclamaciones tiene como detalle la "inconformidad con la medición del consumo".

d. Reuniones con expertos

Para esta instancia de detección y análisis de necesidades, se realizaron reuniones concertadas con expertos del sector en la temática de la operación estadística, cuyo propósito es la información, confirmación y priorización de las necesidades de información. Los escenarios para estas reuniones son la Cámara Sectorial de Acueducto de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO-, la Mesa de Gestión Eficiente de la Información -MGEI- del sector de APSB, y la Submesa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de la Mesa de Estadística de Servicios Públicos; todas integradas por entidades y organizaciones del sector de APSB.

e. Peticiones Quejas y Recursos dirigidos por los suscriptores -PQR's

En relación con los derechos de petición que solicitan información de consumos de agua potable, entre 2019 y 2020 se recibieron en la SSPD más de 10 solicitudes de información con desagregación a nivel municipal y de áreas de prestación en los contextos urbanos con temporalidad por lo menos mensual.

f. Encuesta

Con el propósito de abordar el ejercicio de detección de necesidades a través de un mecanismo concreto y confirmar aquellas ya identificadas, se diseñó la "Encuesta para la identificación de necesidades de información estadística asociada al Consumo de Agua Potable", dirigida a los usuarios de la información estadística, y mediante la cual, además de identificar las fechas oportunas para la publicación de resultados, es posible comunicar y validar los objetivos de la operación estadística, así como confirmar y actualizar las necesidades de información que manifiesten los usuarios. Esta fue divulgada el 10 de septiembre y tuvo como fecha de cierre el 27 de octubre de 2021.

La citada encuesta puede ser consultada y diligenciada mediante el siguiente enlace:

<https://forms.gle/5V2HgBgeCfUogQyFA>

2. Consolidación de necesidades

Habiendo implementado los instrumentos descritos anteriormente fueron identificadas y confirmadas necesidades de información estadística acuerdo con los alcances normativos, temáticos, misionales, y de recursos. A continuación, son destacadas las necesidades de mayor relevancia y con mayor ocurrencia:

- Atención de los requisitos legales vigentes
- Conocimiento de las particularidades del consumo de agua, por parte de la ciudadanía
- Información de consumo de todo el territorio nacional
- Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- Información de consumo de determinado territorio o región
- Información de consumo a escala mensual
- Información disponible para uso ocasional
- Información disponible de manera inmediata
- Información de consumo por estratos
- Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia
- Información útil para análisis de política pública
- Información útil para propósitos regulatorios
- Información útil para propósitos de ODS
- Información útil para propósitos particulares

3. Priorización de necesidades

El ejercicio de priorización de necesidades involucra tres criterios de priorización que analizados de manera conjunta permiten determinar las necesidades prioritarias.

- **Cantidad de ocurrencias en la detección de las necesidades.** Las necesidades que sean manifiestas mayor cantidad de veces tendrán prioridad sobre las demás.
- **Factibilidad de atención de la necesidad.** De acuerdo con las limitaciones existentes, no serán priorizadas aquellas necesidades que no resulten factibles de atender.
- **Obligatoriedad de la necesidad.** Serán priorizadas aquellas necesidades cuya atención sea de obligatorio cumplimiento en el marco de la gestión en el sector de APSB.

La siguiente tabla se presenta como herramienta de análisis y priorización según los criterios anteriormente señalados.

Necesidad	Cantidad de ocurrencias	Factibilidad	Obligatoriedad
Atención de los requisitos legales vigentes	0	Si	Si

Conocimiento de las particularidades del consumo de agua, por parte de la ciudadanía	2	Si	No
Información de consumo de todo el territorio nacional	14	Condicionado al reporte de los prestadores	Si
Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación	0	Si	Si
Información de consumo de determinado territorio o región	2	Si	No
Información de consumo a escala mensual	9	Si	No
Información disponible para uso ocasional	9	Si	No
Información disponible de manera inmediata	1	No	No
Información de consumo por estratos	0	Si	Si
Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia	1	No	No
Información útil para análisis de política pública	8	Si	No
Información útil para propósitos regulatorios	1	Si	No
Información útil para propósitos de ODS	1	Si	No
Información útil para propósitos particulares	7	Si	No

Como resultado de los ejercicios de implementación de los criterios de priorización se definen las siguientes necesidades priorizadas.

- a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
- b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.

- c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública.
- d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.

4. Necesidades no consideradas

En relación con las necesidades de información estadística no consideradas en el ejercicio de priorización, a continuación, se presentan elementos justificativos que sustentan el desconocimiento de estas necesidades en el proceso de producción estadística.

Información disponible de manera inmediata. Teniendo en cuenta que de acuerdo con la reglamentación vigente el prestador cuenta con un mes aproximadamente para el cargue de información una vez vencido el mes de reporte. Esta condición representa un impedimento para la difusión inmediata de los indicadores estadísticos. No obstante, vale la pena mencionar que una vez el prestador realiza el reporte este se divulga de manera inmediata en SUI público.

Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia. De acuerdo con las fases del proceso estadístico y los procedimientos necesarios para la producción de información estadística, resulta inviable emplear tres meses para la ejecución del proceso estadístico bajo los lineamientos de la norma NTC PE 1000:2020.

Información de todo el territorio nacional. Si bien los productos estadísticos estarán orientados a la consolidación de información de todo el territorio nacional, se tiene que la disponibilidad de información se encuentra limitada por la ausencia de reportes por parte de una cantidad importante de prestadores. Estos reportes constituyen el insumo para la producción de información estadística. De otro lado, no es posible contar con cobertura total de municipios en el país, toda vez que no existe registro de prestadores en determinados municipios.

5. Definición de objetivos

Conforme al requisito establecido en el numeral 5.4.2 literal a), los objetivos definidos para la operación estadística en su iteración 2020-2021 se corresponden y relacionan directamente con las necesidades priorizadas conforme a las consideraciones descritas anteriormente. En este sentido se relacionan a continuación los objetivos que orientan el proceso estadístico para la operación estadística de consumo de agua potable en la iteración señalada.

Necesidad Priorizada	Objetivo
a) Estimación de consumo promedio y total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.	Producir información estadística de consumo promedio y consumo total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.

<p>b) Estimación de consumo promedio y total a escala mensual con disponibilidad para aprovechamiento ocasional.</p>	<p>Consolidar información estadística en escala mensual, semestral, y anual, disponible de manera oportuna para aprovechamiento periódico y ocasional.</p>
<p>c) Análisis comparativo de consumos entre estratos, meses y zonas de prestación, que faciliten la toma de decisiones en política pública.</p>	<p>Presentar insumos orientados al análisis de comportamientos del consumo y la demanda de agua en las unidades de análisis de estratos, meses, y zonas de prestación, para el ejercicio de acciones de Gobierno, enfocadas en la vigilancia, planeación, formulación de política pública, regulación, investigación, y otras inherentes al sector de APSB.</p>
<p>d) Instrumentos orientados al aprovechamiento de la información para propósitos particulares.</p>	<p>Difundir bases de datos de consumos de agua potable, como insumos para la generación de indicadores regulatorios o indicadores complementarios, requeridos por entidades y actores del sector APSB.</p>